



# Veileder

om sentrale forhold i  
skade- og lakkverkstedenes  
samarbeidsavtaler med  
forsikringsselskapene

[www.nbf.no](http://www.nbf.no)



Alle bilder er fra Yrkes-NM 2018.  
(Foto: Jan Almås)

## Forord

Denne veiledningen omhandler sentrale forhold i skade- og lakkverkstedenes samarbeidsavtaler med forsikringsselskapene. Med sentrale forhold menes avtaleinnhold som er avgjørende for å ivareta verkstedets ansvar, driftsøkonomi og generelle interesser.

Det anslås at ca. 85% av de tradisjonelle skadereparasjonene betales av forsikring og betingelsene rundt reparasjon av forsikringsskader reguleres i dag i form av samarbeidsavtaler mellom verkstedene og forsikringsselskapene. Med tanke på at forsikringsskader utgjør en betydelig andel av omsetningen og at disse reparasjonene reguleres i form av detaljerte avtalebetingelser, så er det avgjørende at verkstedets interesser ivaretas i avtalene. Det er med andre ord viktig at verkstedet sikrer seg rimelige betingelser i samarbeidsavtalene med forsikringsselskapene.

Målet med denne veiledningen er å informere- og bevisstgjøre verkstedene om sentrale avtalebetingelser og bidra til balanserte betingelser som i tilstrekkelig grad ivaretar verkstedenes interesser. Veiledningen er også ment å skulle bidra til mer standardiserte avtalebetingelser for verkstedene.

Veiledningen er utarbeidet av Norges Bilbransjeforbund i tett samarbeid med ressursgruppen skade/lakk. I tillegg har en rekke verksteder i skade- og lakkbransjen gitt innspill under utarbeidelsen av veiledningen.

Norges Bilbransjeforbund

Oslo, november 2019



## Innhold

### Verkstedets ansvar SIDE 3

Forholdet mellom verkstedet og bileieren SIDE 3

Forholdet mellom bileieren (forsikringstakeren) og forsikringsselskapet SIDE 3

Forholdet mellom verkstedet og forsikringsselskapet SIDE 3

Sikre bilskadereparasjoner SIDE 4

### Forberedelser til avtaleforhandlinger SIDE 5

Nøkkeltall og definisjon av disse SIDE 5

Timeselvkost SIDE 6

Prisstigning og indeks SIDE 7

Lønnsutvikling SIDE 8

Rente og finanskostnader SIDE 8

### Viktige avtalebetingelser SIDE 9

Huskeliste SIDE 10

### Annet SIDE 11

# Verkstedets ansvar

Det er helt avgjørende å være bevisst på verkstedets ansvar og rolle.

Selv om forsikringsselskapet på ulike måter trer inn i skadeprosessen er det viktig å legge til grunn det faktum at verkstedet er tjenesteyter og at bileier er kunde. Dersom bileier er forbruker, er forholdet mellom tjenesteyter og bileier regulert av håndverkertjenesteloven, og det innebærer at verkstedet alene er fullstendig ansvarlig for reparasjonen som utføres. Verkstedet må derfor aldri gå på akkord med løsnin-ger og metoder som de selv kan stå inne for.

Forholdet mellom verksted, bileier og forsikringsselskap kan defineres som et tre-partsforhold, og hvilke lover og avtaler som regulerer disse forholdene kan være

komplisert. Vi gir her en enkel oversikt over dette tre-partsforholdet og eksemplifiserer hvilke lover og avtaler som gjelder.

## Forholdet mellom verkstedet og bileieren

Forholdet reguleres blant annet av håndverkertjenesteloven (dersom bileier er forbruker) og den reparasjonsavtalen som er inngått. Dette gjelder også om bileieren velger å betale for skadereparasjonen ved å benytte sin bilforsikring.

Forsikringsselskapet er ikke part i dette avtaleforholdet og er derfor ikke forpliktet av ansvarsreguleringen mellom verkstedet og bileieren.

« **Forholdet mellom verksted, bileier og forsikringsselskap kan defineres som et tre-partsforhold, og hvilke lover og avtaler som regulerer disse forholdene kan være komplisert.**

## Forholdet mellom bileieren (forsikringstakeren) og forsikringsselskapet

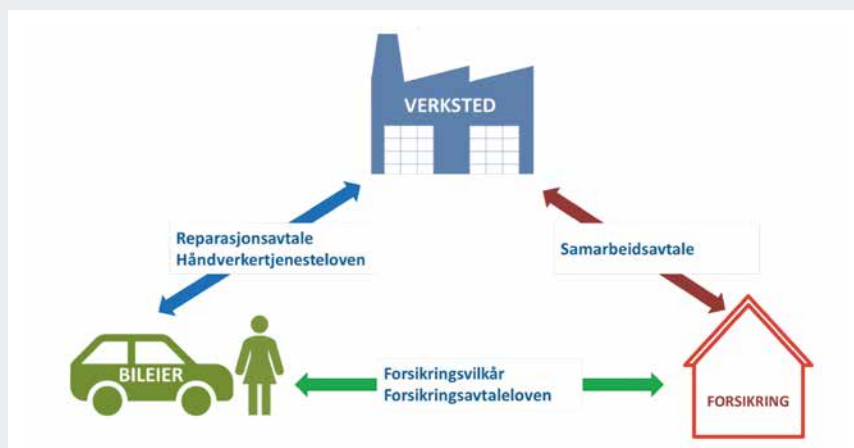
Forholdet reguleres blant annet av forsikringsavtaleloven og forsikringsvilkårene.

Verkstedet er ikke part i dette avtaleforholdet og er derfor ikke forpliktet av ansvarsforholdreguleringen mellom bileieren og forsikringsselskapet.

## Forholdet mellom verkstedet og forsikringsselskapet

Dersom det er inngått samarbeidsavtale mellom det aktuelle verkstedet og forsikringsselskapet, regulerer normalt samarbeidsavtalen sentrale betingelser.

Bileieren er ikke part i dette avtaleforholdet og er derfor ikke forpliktet av samarbeidsavtalen.





« Det hviler utvilsomt et stort ansvar på verkstedene og dette må skade- og lakkbransjen hele tiden være bevisst på.

## Sikre bilskadereparasjoner

Det forventes i dag at skade- og lakkverkstedene er kjent med prinsippene rundt sikre bilskadereparasjoner, og at de innfrir alle krav knyttet til dette.

### Dette innebærer at verkstedene må:

- Ha tilgang til- og reparere i henhold til kjøretøyprodusentens anvisninger og etter faglig anerkjente reparasjonsmetoder.
- Til enhver tid ha nødvendig kompetanse, utstyr og verktøy.
- Dokumentere og erklære at reparasjonen er utført i henhold til kjøretøyprodusentens anvisninger og etter faglig anerkjente reparasjonsmetoder, samt at verkstedet har kompetanse, utstyr og verktøy til å utføre den gitte reparasjonen.

Når det gjelder reparasjon av omfattende skade, slik dette er definert i kjøretøyforskriften, stiller den samme forskriften i § 7-2, punkt 2.1 krav om at slike reparasjoner skal dokumenteres. Krav knyttet til sikre bilskadereparasjoner er med andre

ord også offentligrettslig regulert, blant annet i forskrifter.

Kravene i håndverkertjenesteloven og kravene som følger av sikre bilskadereparasjoner er svært viktige og det er avgjørende at alle verksteder alltid oppfyller disse. Det hviler utvilsomt et stort ansvar på verkstedene og dette må skade- og lakkbransjen hele tiden være bevisst på.

Forholdet mellom bileieren (forsikringstakeren) og forsikringsselskapet reguleres blant annet av forsikringsvilkår og det er formuleringer i disse vilkårene som eksempelvis åpner opp for at forsikringsselskapet som en del av erstatningen kan ta i bruk brukte deler (eller alternative deler). Samtidig er dette en side i tre-partsforholdet som ikke regulerer verkstedets plikter.

Verkstedet er forpliktet av håndverkertjenesteloven og av reparasjonsavtalen, og er ene og alene gjennom disse forpliktelsene ansvarlig for utførelsen av skadereparasjonen. Dersom verkstedet vurderer at egenskaper ved de brukte delene (eller de alternative delene) som er nevnt i dette eksempelet går på akkord med deres forpliktelser i forhold til håndverkertjenesteloven eller reparasjonsavtalen, er verkstedet forpliktet i forhold til bileieren til å avstå bruk av disse delene uansett hva

forsikringsselskapet måtte mene.

Mange skade- og lakkverksteder opplyser at de i samarbeidet med de ulike forsikringsselskapene ofte opplever å bli nærmest presset av forsikringsselskapet til å velge løsninger de ikke kan stå inne for. Dette er alvorlig.

I prinsippet kan ikke forsikringsselskapene på noen måte pålegge verkstedene å velge løsninger eller reparasjonsmetoder som verkstedet på saklig grunnlag mener at de ikke kan stå inne for. Verkstedet bør i slike tilfeller informere forsikringsselskapet om årsakene til at det ikke vil etterleve de gitte løsningene/metodene, og i tillegg er det viktig at verkstedet informerer bileier om den oppståtte situasjonen for på den måten å innfri veilednings- og frarådingsplikten i håndverkertjenestelovens.

Det er viktig å sørge for at samarbeidsavtalen mellom verkstedet og forsikringsselskapet ikke inneholder betingelser som strider imot- eller som på annen måte utfordrer verkstedenes forpliktelser og ansvar i forhold til bileier og det offentlige.

Les mer om sikre bilskadereparasjoner på [www.sikrebilreparasjoner.no](http://www.sikrebilreparasjoner.no)

# Forberedelser til avtaleforhandlinger

Det er avgjørende at verkstedet er godt forberedt til avtaleforhandlinger med det enkelte forsikrings-selskap og at man på forhånd har skaffet seg god oversikt rundt alle sentrale avtaleforhold.

Det ligger nærmest i sakens natur at partene som skal inngå avtale ikke er enige om alle betingelser. Forhandlinger handler i stor grad om å kunne argumentere saklig for sine betingelser og kunne underbygge disse. Forberedelser, oversikt og underlag er således avgjørende for å få gjennomslag.

Tradisjonelt så stiller forsikrings-selskapene bedre forberedt til avtaleforhandlinger enn verkstedene. Forsikrings-selskapene har tall og statistikk, de har god oversikt over markedet, de har god oversikt over prisutvikling, og de er generelt gode til å forhandle innkjøpsavtaler/samarbeidsavtaler som gir dem gode betingelser.

Verkstedet må også være forberedt på å allerede i starten av forhandlingene få presentert et komplett utkast til avtale, som man i løpet av kort tid skal ta stilling til. Med andre ord kan altså ikke verkstedet forvente at avtaleforhandlingene starter med «blanke ark».

Dersom verkstedet møter uforberedt til slike forhandlinger er det nærmest ensbetydende med å gå ut av forhandlingene som den tapende part.

I økende grad ser vi at skade- og lakkbransjen er segmentert. Dermed vil også kostnadsnivået variere. Vi tenker ikke her på kvalitetsmessige forskjeller, men på at verkstedets størrelse, antall ansatte, kompleksiteten tilhørende bilmerkene man reparerer, kravene

« **Dersom verkstedet møter uforberedt til slike forhandlinger er det nærmest ensbetydende med å gå ut av forhandlingene som den tapende part.** »

fra importør/produsent, osv. i økende grad gjør at vi har differensierte verksteder. Betingelsene for drift varierer og dermed også verkstedenes kostnadsbilde. Dette får betydning for hvilke økonomiske krav verkstedet bør stille i forhandlinger med forsikrings-selskap om samarbeidsavtaler.

## Nøkkeltall og definisjon av disse

Nøkkeltall kan i mange tilfeller ses på som «prestasjonsindekser» som viser hvor godt verkstedet presterer innenfor gitte områder, og nøkkeltall er derfor viktige. Det er derimot et faktum at under mange avtaleforhandlinger så legger partene frem



ulike nøkkeltall, nøkkeltall som er ulikt definert, nøkkeltall som er ulikt beregnet, osv. I praksis diskuterer man da «pærer og epler» og nøkkeltallene har således ingen verdi.

Som en del av forberedelsene til forhandlinger bør verkstedet avklare med forsikringsselskapet hvilke nøkkeltall som skal legges til grunn, samt avklare at begge parter har den samme definisjonen av disse.

Listen over konkrete nøkkeltall og nøkkeltalls-områder som er relevant i forbindelse med forhandlinger er ikke uttømmende, men her er noen eksempler på nøkkeltall og områder som verkstedet bør ha inngående kjennskap til:

- Produktivitet og effektivitet
- Forholdet mellom produktiv- og administrativt personale
- Lønnsnivå og generell lønnsvekst
- Prisnivå og prisvekst
- Kvalitetsnivå (eksempelvis andel avvik på kvalitetskontroller)
- Kroner og ressurser brukt på kompetanse (gjennomsnittlig antall kurs- og opplæringsdager)
- Gjennomsnittlig antall reparasjonsdager
- Gjennomsnittlig ståtid
- Antall forsikringsjobber utført for det enkelte selskap (tilført volum)
- Gjennomsnittsskade
- Fordeling av gjennomsnittsskade basert på både kroner og timer
- Materialforbruk
- Delefortjeneste
- Bruttofortjeneste arbeid
- Resultatmargin

« **Avklare med forsikringsselskapet hvilke nøkkeltall som skal legges til grunn, samt avklare at begge parter har den samme definisjonen av disse.**



## Timeselvkost

Timeselvkost er den totale kostnaden som verkstedet bærer per salgbare time. Det betyr at dersom verkstedet selger alle sine timer til selvkost vil de totale inntektene bli nøyaktig like mye som de totale kostnadene og verkstedet oppnår et nullresultat.

Verkstedet må derfor selge sine timer til en pris som tilsvare selvkost + avanse.

Anslagsvis er det kun 10% av verkstedene som har gjort en grundig beregning av sin timeselvkost. Det innebærer at hovedandelen av verkstedene ikke er i stand til å vurdere hvilken resultatmargin den avtalte timeprisen med forsikringsselskapet vil gi.

Skade- og lakkverkstedene bør gjøre en grundig beregning av sin timeselvkost før de går i forhandlinger med forsikringsselskapene.

**Den nøyaktige beregningen av timeselvkost er noe mer komplisert enn den kommende fremstillingen, men i prinsippet er det omtrent så enkelt som dette:**

### 1. Verkstedet må beregne sine årlige totale kostnader

Med andre ord samtlige kostnader som påløper for å kunne drifte verkstedet gjennom året. I gode- og nøyaktige årsbudsjetter fremkommer gode estimater på de kommende totale kostnadene.

### 2. Verkstedet må beregne sine årlige salgbare timer

Summen av de timene som den enkelte produktive arbeider produserer i løpet av året, og som



« **Verkstedet bør sikre seg betingelser som tar hensyn til den årlige prisstigningen gjennom en prisreguleringsklausul.**

kan faktureres, tilsvarer det antallet timer som verkstedet potensielt kan selge i løpet av året. I løpet av et år er det teoretisk tilgjengelig i underkant av 1.700 arbeidstimer per produktive fulltidsstilling, men effektivitet, kursdager, feriedager, sykefravær, dødtid, vedlikeholdsarbeid, ol. gjør at det ikke er mulig å selge alle disse timene. Hvor mange av disse timene som det er realistisk for den enkelte produktive å selge, og hva dette utgjør i sum, bør altså verkstedet beregne.

### 3. Totale årlige kostnader dividert på årlige salgbare timer gir verkstedets timeselvkost

Så lenge verkstedet selger sine timer til en høyere pris enn timeselvkosten vil verkstedet få en positiv resultatmargin, og motsatt dersom

timene selges til en lavere pris. Resultatmarginen tilsvarer den prosentvise forskjellen mellom timeprisen (prisen som timene faktisk er solgt for) og timeselvkosten.

### Prisstigning og indeks

En naturlig del av samfunnsutviklingen er at prisene stiger kontinuerlig. Hvor mye prisene stiger beregnes månedlig av Statistisk sentralbyrå blant annet gjennom konsumprisindeksen (KPI).

Prisindeksen viser hvor mye prisen har endret seg i løpet av en gitt periode. Normalt øker prisene slik at indeksen har positivt fortegn, men det hender at indeksen er negativ fordi prisene har gått ned.

Det er viktig å være klar over at det finnes ulike versjoner av KPI, blant annet basert på konsumgrupper, varer og tjenester, justert for avgiftsendringer og uten energivarer. Det er derfor viktig å legge til grunn en KPI som gjenspeiler prisutviklingen innenfor bransjen man opererer i. På hjemmesidene til Statistisk sentralbyrå ([klikk her for link](#)) ligger det hele tiden oppdaterte KPIer og informasjon om disse.

Også når det gjelder grunnleggende mål på prisutvikling bør verkstedet følge tidligere nevnte prinsipper om å avklare med forsikrings-selskapet hvilken KPI som skal legges til grunn som mål på prisutvikling.

Det er lett å forstå at når prisene på varer og tjenester normalt stiger kontinuerlig, så øker

også verkstedets innkjøpskostnader over tid. Jo lenger tid det går, jo høyere blir innkjøpskostnadene og uten kompenserte inntekter, så taper verkstedet mer penger jo lenger tid det går før inntektene kompenseres. I Norge har det i flere år vært et mål at den prosentvise endringen i KPI, som brukes som et generelt mål for inflasjon, årlig skulle være 2,50%, men i 2018 ble dette målet nedjustert til 2,00%. Legger man til grunn de siste årene så har normalt den årlige prisstigningen vært på mellom 2,00 og 3,00%.

En sentral del i samarbeidsavtalen med forsikrings-selskapet bør være at verkstedet sikrer seg betingelser som tar hensyn til den årlige prisstigningen gjennom en prisreguleringsklausul. Slike betingelser er aktuelle i avtaler som har varighet på over et år.

## Lønnsutvikling

Hvert år forhandles lønn og lønnsbetingelser for de ansatte, og normalt øker lønningene noen prosentpoeng hvert eneste år. Dette betyr at verkstedet regelmessig påføres økte lønnskostnader, som det er normalt å kompensere gjennom økt timepris.

Oversikt over årlig lønnsutvikling finner man på sidene til Statistisk sentralbyrå (SSB) og når det gjelder den generelle utviklingen i bilbransjen så har Norges Bilbransjeforbund oversikt over dette.

Det er viktig å huske at det ikke er den generelle gjennomsnittsutviklingen som er relevant i denne sammenheng. Det er utviklingen av lønnskostnadene til det enkelte verksted som er relevant. Det er altså den prosentvise utviklingen på ditt verksted som må legges til grunn for din timepris, og utviklingen på ditt verksted kan være annerledes enn den landsgjennomsnittlige utviklingen.

Siden lønnskostnadene normalt øker hvert år er det viktig å inngå avtalebetingelser som ivaretar årlig regulering.

« Siden lønnskostnadene normalt øker hvert år er det viktig å inngå avtalebetingelser som ivaretar årlig regulering. »

## Rente og finanskostnader

Verkstedets økonomi påvirkes av rentenivå og finanskostnader, og hvordan disse utvikler seg.

De foregående avsnittene informerer om prisutvikling og lønnsutvikling, og det faktum at denne utviklingen påvirker verkstedets økonomi og at timeprisen derfor må kunne justeres regelmessig for å kompensere for dette. På samme måte må betingelsene i samarbeidsavtalene mellom verkstedet og det enkelte forsikringsselskap ivareta nødvendig prisregulering for å kompensere for endringer i rentenivå og finanskostnader.



# Viktige avtalebetingelser

I samarbeidet mellom skade-/lakkverkstedet og forsikringsselskapet bør alle forhold som er ivarettatt i samarbeidsavtalen være relativt enkle å forholde seg til. Avtalen har jo nettopp som mål å regulere partenenes rettigheter og plikter i forhold til hverandre. Derimot kan problemstillinger og utfordringer som måtte dukke opp underveis, og som ikke er regulert i avtalen, være både ressurskrevende og mer kostnadsdrivende å skulle løse.

Man bør ha som mål å regulere alle spørsmål som kan dukke opp i avtaleforholdet. Verkstedet bør på forhånd forsøke å kartlegge hvilke

forhold som man mener er viktige å få regulert, og så langt som mulig få avtalefestet betingelser rundt hvordan disse forholdene skal reguleres i samarbeidsavtalen med forsikringsselskapet.

Som et eksempel kan det nevnes årlig prisjustering som er omtalt i tidligere avsnitt. Dersom verkstedet inngår en samarbeidsavtale som har varighet på over et år er det viktig å tenke på konsekvensene av at betingelsene «fryses» gjennom hele avtaleperioden. Uten at man har tenkt igjennom dette på forhånd vil man i dette eksempelet normalt være forhindret

**Man bør ha som mål å regulere alle spørsmål som kan dukke opp i avtaleforholdet.**

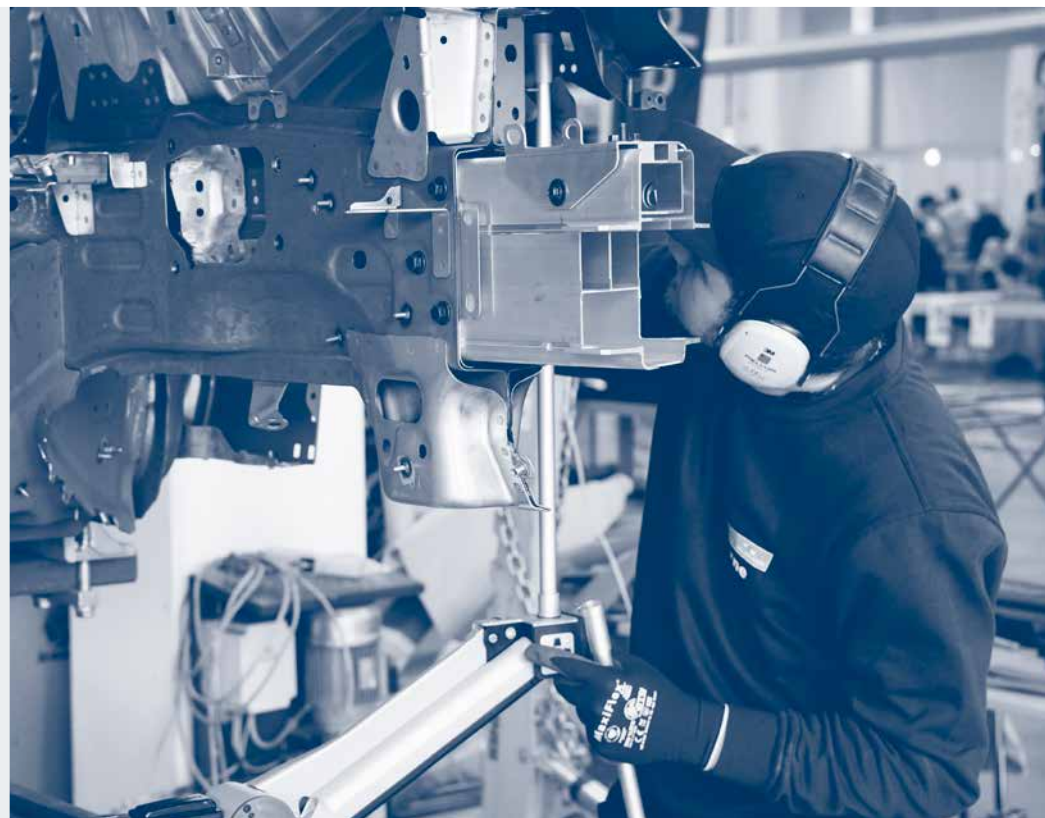
ifra å kunne gjøre årlig prisjustering i henhold til prisindeksen. I dette eksemplet bør verkstedet stille krav om at så lenge årlig KPI er positiv skal verkstedet uavhengig av avtalens varighet årlig kunne justere sine økonomiske betingelser for å kompensere for økte innkjøpskostnader som følge prisstigning.

Et annet sentralt forhold er overgangen fra eksisterende betingelser (utløp av eksisterende avtale) til reforhandlede betingelser (når ny avtale trer i kraft). Her bør man i samarbeidsavtalene sikre at følgende prinsipper blir gjeldene.

- Eventuelle reforhandlinger av eksisterende avtale skal starte 6 måneder før avtalen utløper.
- Ny avtale og nye betingelser skal være ferdig forhandlet innen eksisterende avtale utløper.
- Ny avtale og nye betingelser starter å gjelde umiddelbart etter utløp av gammel avtale.
- Dersom ny avtale og nye betingelser ikke er avtalt innen utløp av eksisterende avtale gjelder verkstedets ordinære betingelser.

## Flerprissystem

Stadig flere verksteder har behov for å differensiere sine timepriser. Hovedårsaken til dette er at verkstedets kostnader varierer avhengig av merke og modell som repareres. Eksempelvis kan det å reparere skader på et karosseri



bestående av aluminium eller karbon innebære høyere kostnader enn å utbedre skader på et tradisjonelt stålkarosseri. Årsaker til høyere kostnader kan eksempelvis være fordyrende krav til utstyr, verktøy, metodikk, materiell, osv. Verksteder som regelmessig har varierende reparasjonskostnader grunnet de forhold som nevnes her har dermed behov for å differensiere sine timepriser tilsvarende de differensierte kostnadsnivåene.

Det er viktig å være klar over hvilke faktorer som skaper behov for ulike timepriser. Aluminium og karbon som er nevnt her representerer en teknologi som skiller seg fra stålkonstruksjon. Teknologi kan derfor sies å være en faktor som ofte påvirker kostnadsnivået og dermed behovet for en differensiert pris.

Normalt sett er bilens alder ikke en faktor

som påvirker kostnadsnivået vesentlig, så lenge ny og gammel modell representerer tilsvarende teknologi. I slike tilfeller er kravene til kunnskap, utstyr, verktøy, metodikk, materiell osv. lite varierende og dermed varierer heller ikke kostnadsnivået og det er heller ingen behov for å differensiere timeprisen.

I DBS-systemet er det lagt til rette for at verkstedet kan legge inn differensierte timepriser basert på merke og bilens alder. I dette systemet er det ingen ting som baserer seg på teknologi og de varierende teknologikravene. Som nevnt er bilens alder ikke en faktor som påvirker kostnadsnivået og behovet for differensiert timepris, og siden systemet for varierende timepriser i DBS kun baserer seg på nettopp aldersvariasjon, så håndterer ikke dette systemet de riktige faktorene som skaper behov for ulike timepriser.

# Huske- liste

## Huskeliste

Her gis en oversikt over noen sentrale avtalepunkt som verkstedet bør sørge for at blir regulert i samarbeidsavtalen:

- **Tekst som fastslår at verkstedet er ansvarlig for skadereparasjonen og at sikre bilskadereparasjoner skal ligge til grunn for alle reparasjoner**
- **Innledende avtaletekst som definerer verkstedets segment, marked, nøkkeltall, at verkstedets timeselvkost skal legges til grunn, prisindeks, osv. og generelt hvilke prinsipper som er lagt til grunn for samarbeidsavtalen og reforhandlinger**
- **Takster knyttet til kontanterstatning og innløsning**  
Priser som forsikringsselskapet må betale for slike takser må avtales. Korrekte takster på innløste biler er viktig, og husk at taksering av biler med store skader ofte er mer tid- og ressurskrevende. Det er rimelig at dette hensyntas i prisen.
- **Betalingsbetingelser knyttet til oppbevaring og lagring av innløste biler**  
Innløste biler som blir stående på verkstedets område opptar kostbar plass, og når slike biler skal flyttes eller blir hentet innebærer dette ofte ekstraarbeid for verkstedet. Betaling og priser tilknyttet dette bør reguleres i samarbeidsavtalen.
- **Betingelser rundt avskilting av innløste biler bør avtalereguleres**
- **Klare betingelser/retningslinjer rundt verkstedets omsorgsplikt for de innløste bilene**  
Hvilket ansvar verkstedet har for innløste biler som blir stående på verkstedets område bør fremkomme i avtalebetingelsene.
- **Generelt oppgaver/gjøremaal som utføres for forsikringsselskapene**  
Samarbeidet medfører naturlig nok at verkstedet involveres i arbeid som normalt forsikringsselskapet er ansvarlig for. Hvilke betingelser som gjelder for verkstedet i slike tilfeller er viktig å få nedfelt i avtalen.
- **Forsikringsselskapets betalingsbetingelser og kreditt**  
Det kan vurderes betingelser som gjør at det påløper gebyr dersom forsikringsselskapet betaler for sent.
- **Avtalt responstid fra forsikringsselskapet på takst- og saksbehandling overfor verkstedet kan være hensiktsmessig**
- **Betingelser som ansvarliggjør forsikringsselskapet for feilaktig informasjon på utleveringstidspunktet**  
Avtalebetingelsene bør fastslå at forsikringsselskapet overtar ansvaret for inndrivning av manglende MVA dersom dette skyldes feilaktige opplysninger på utleveringstidspunktet.

- **Betingelser knyttet til delepåslag**
- **Pris og betingelser for håndtering av AC**
- **Pris og betingelser for hjulkontroll ol.**
- **Gjeldene betingelser for alle ekstraordinære prosedyrer**
- **Definisjoner og betingelser rundt ståtid og reparasjonsdager**
- **Leiebilbetingelser som blant annet ivaretar verkstedets rutiner og behov**
- **Betingelser, rutiner og priser knyttet til bilglasskader**  
Dette punktet kan typisk inkludere monteringstider/priser, pris for lim, kalibrering, håndtering av ettermontert DAB+-antenne.
- **Spesielle jobber (eksempelvis aluminium)**  
Noen reparasjonsmetoder representerer et høyere kostnadsnivå, og dette bør reguleres i avtalen.
- **Arbeid som ligger utenfor definisjonen i DBS og jobber som generelt avviker «standarden»**  
Nærmest daglig utfører verkstedet arbeid og reparasjoner som tidssystemet i DBS ikke ivaretar, og som det derfor ikke skapes hverken tid eller pris for. Betingelser knyttet til disse forholdene må fremkomme i samarbeidsavtalen.
- **Betingelser som gir anledning til å prise operasjoner som ikke fremkommer i DBS**
- **Priser og betingelser for ulike typer diagnose, feilminne-avlesning, mm**
- **Betingelser og ansvar knyttet til underleverandører**
- **Betingelser for fastprisavtaler**  
Dette inkluderer ordlyd som tar forbehold om uforutsette skader.
- **Betingelser knyttet til bruk av brukte deler**

## I tillegg er det generelt viktig å huske:

- Det er fullt akseptabelt å si ifra dersom noe er uklart eller uforståelig, og be om nærmere forklaring.
- Det er fullt akseptabelt å be om pause, utsettelse, mer tid, osv. i forbindelse med avtaleforhandlinger.
- Det er fullt akseptabelt å søke hjelp dersom man har behov for det.
- Ikke la misforståelser, tidspress eller manglende kunnskap bli årsak til dårlige avtalebetingelser.

# Annet

Som tidligere nevnt må verkstedet forholde seg til det faktum at det eksisterer et tre-partsforhold mellom verksted, bileier og forsikringsselskap. En samarbeidsavtale mellom verksted og forsikringsselskap skal regulere forholdet mellom disse to partene.

I forholdet mellom verksted og bileier er det allikevel flere ting som har betydning for reparasjonsprosessen og som således også påvirker «forsikringsskade-prosessen». Med andre ord må verkstedet være oppmerksom på at forpliktelsene i samarbeidsavtalen med forsikringsselskapet kan påvirkes av flere forhold, og det er derfor viktig at verkstedet har kontroll på slike forhold.

Det at bileier er godt informert om ulike forhold før bilen innleveres til takst og reparasjon kan få avgjørende betydning for den videre prosessen, og her er noen eksempler på forhold som verkstedet bør sørge for i relasjon til bileier:

- Skriftlig aksept fra bileier på reparasjonsoppdrag
- Skriftlig aksept fra bileier (forsikringstaker) om at reparasjonsarbeidet kan igangsettes
- Forutgående skriftlig aksept fra bileier om å måtte betale påløpte kostnader dersom vedkommende ikke møter til avtalt time

I tillegg kan det være lurt å gi bileier forhåndsinformasjon om forhold som er mer praktiske, men som allikevel kan være relevante i forhold til reparasjonsprosessen. Her er noen eksempler:

- Informasjon til kunde om å medbringe nøkkel til hengerfeste, hjulbolter, skiboks, ol.
- Informasjon til kunde om at dashbord-kameraer må være avslått så lenge verkstedet har ansvaret for bilen
- Informasjon til kunde om at bilen eventuelt må settes i «verkstedmodus».
- Innhente informasjon fra kunde om hvorvidt bilen er behandlet med såkalt lakkforsegling.

# Egne notater

[illegible]



POSTADRESSE

Norges Bilbransjeforbund  
Postboks 5486, Majorstuen  
0305 Oslo

BESØKSADRESSE

Næringslivets Hus  
Middelthunsgate 27  
Majorstuen, Oslo

TELEFON:

22 54 21 00

E-POST:

firmapost@nbf.no

[www.nbf.no](http://www.nbf.no)

